12 月车企投诉指数排行：自主大哥暴涨 81%

2020 年 12 月车企投诉指数显示，一汽-大众稳居榜首，投诉问题以车灯不亮、机电单元故障、发动机异响为主；上汽大众紧随其后，问题集中表现在机电单元故障、车内异味、配置与宣传不符等层面；吉利汽车本月升至第三位，车内异味、车身生锈、承诺不兑现为主要投诉问题。

2020年12月车企投诉指数排行TOP10

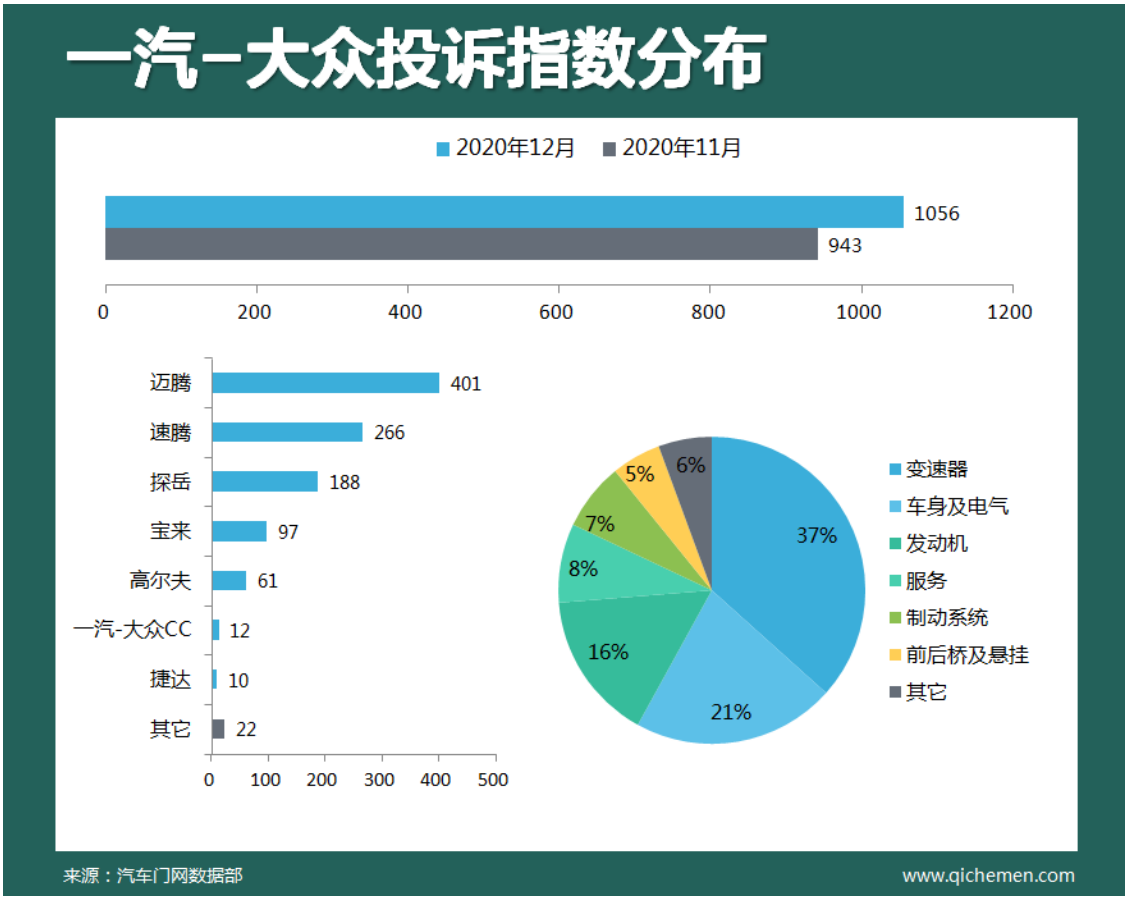
车企	投诉指数		环比	典型投诉问题
	12月	11月		
一汽-大众	1056	943	11.98%	车灯不亮、机电单元故障、发动机异响
上汽大众	726	692	4.91%	机电单元故障、车内异味、配置与宣传不符
吉利汽车	625	345	81.16%	车身生锈、承诺不兑现
长城汽车	413	506	-18.38%	胎压监测故障、车机互联故障、发动机异响
上汽通用别克	350	262	33.59%	中控仪表台开裂、发动机异响抖动
北京现代	338	322	4.97%	转向卡滞异响、无法启动、车内异响
东风标致	314	344	-8.72%	发动机烧机油、减震器异响
广汽本田	304	293	3.75%	发动机冷启动异响、机油增多、车身生锈
东风本田	296	182	62.64%	机油增多、轮胎起皮开裂
奇瑞汽车	286	239	19.67%	车身生锈、发动机抖动

数据来源：汽车门网　　汽车门网www.qichemen.com

第一名：一汽-大众　投诉指数 1056

典型故障：车灯不亮、机电单元故障、发动机异响

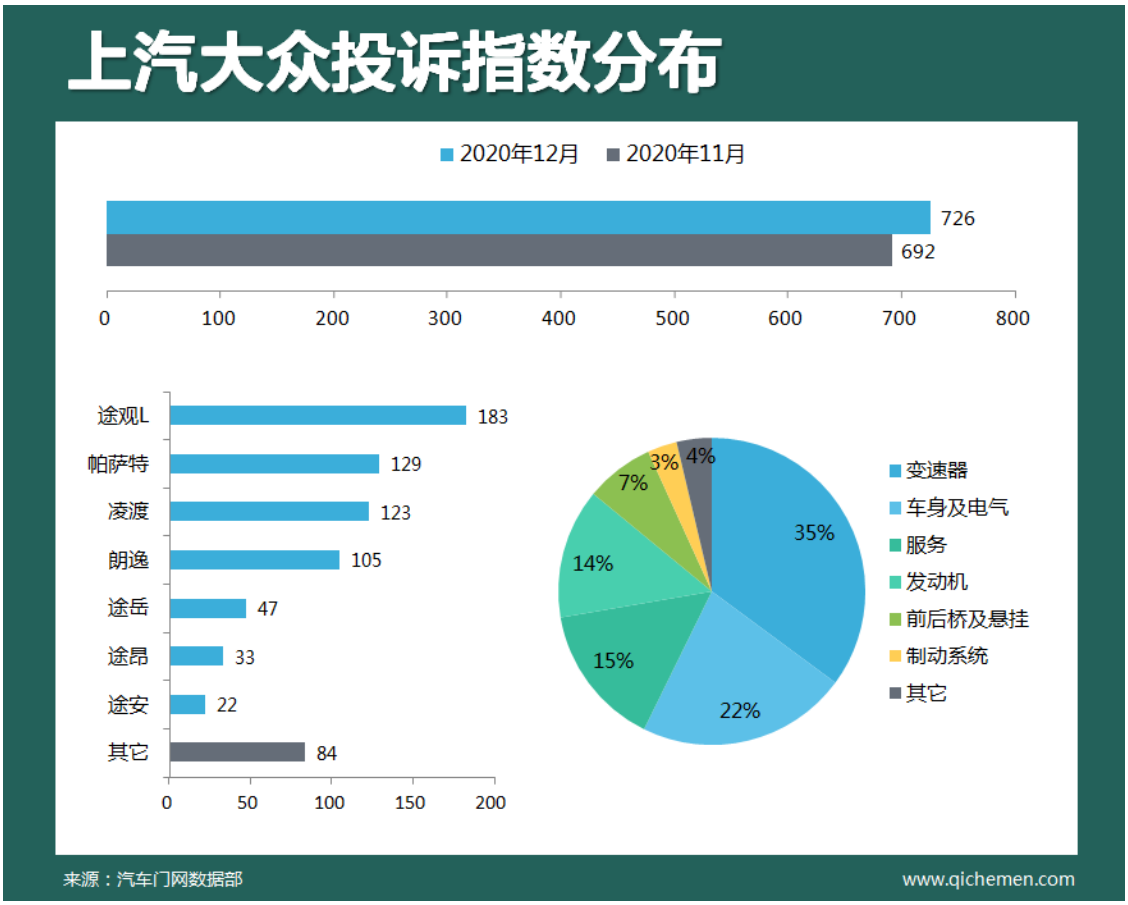
汽车质量投诉点评：一汽-大众本月投诉指数环比增长 11.98%，投诉指数升至 1056。其中迈腾和速腾为投诉主力，不少迈腾车主反馈变速箱机电单元故障，主要出现在 2017 款、2018 款及之前的老款车型中；速腾则是发动机冷启动异响较为突出。此外，探岳大灯亮度不足问题也已经持续数月投诉。



第二名：上汽大众　投诉指数 726

典型故障：机电单元故障、车内异味、配置与宣传不符

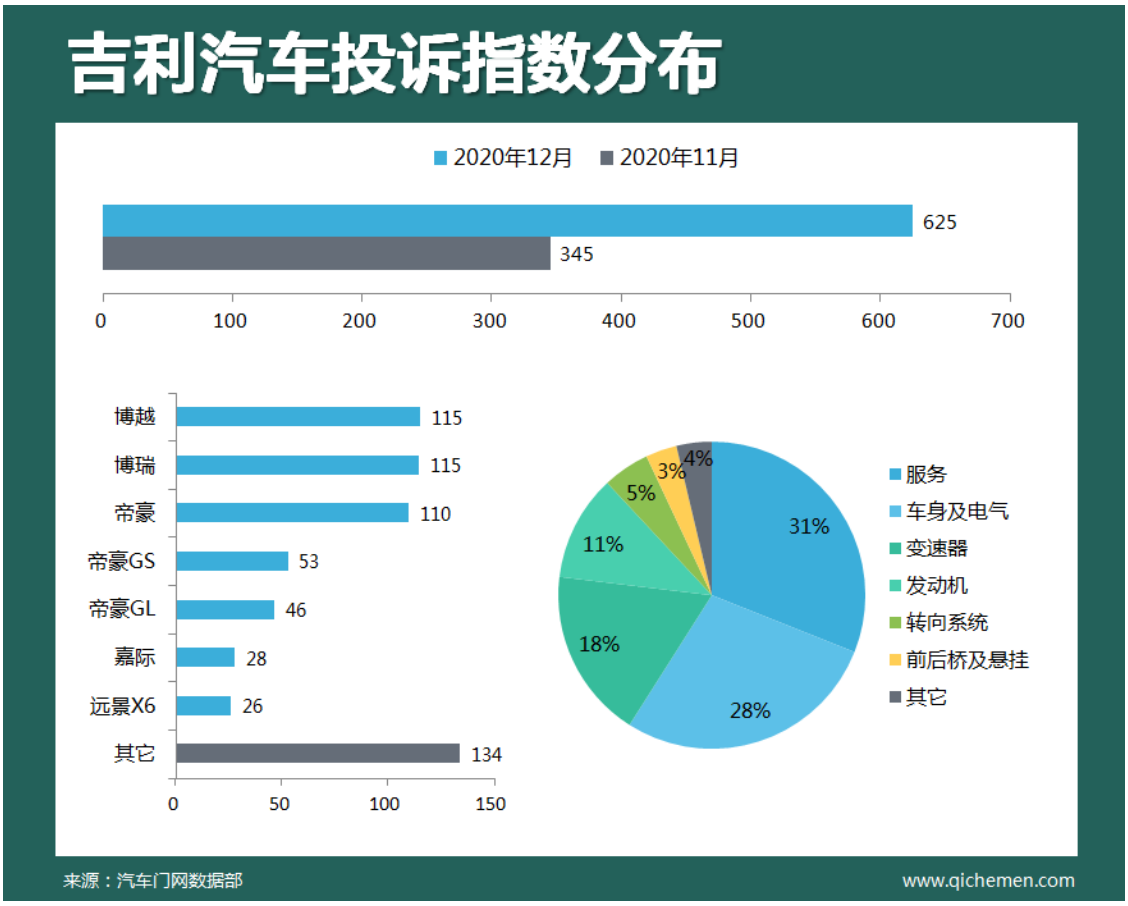
汽车质量投诉点评：热销车型途观 L 投诉指数远超同品牌产品，天窗漏水、变速箱电控制单元故障被广泛吐槽；朗逸、凌渡深陷“异味门”，以 2017 款老车型为主；值得注意的是，上汽大众服务层面问题有抬头之势，大量车主反馈 2021 款途岳 ACC 自适应巡航与宣传不符。



第三名：吉利汽车　投诉指数 625

典型故障：车身生锈、承诺不兑现

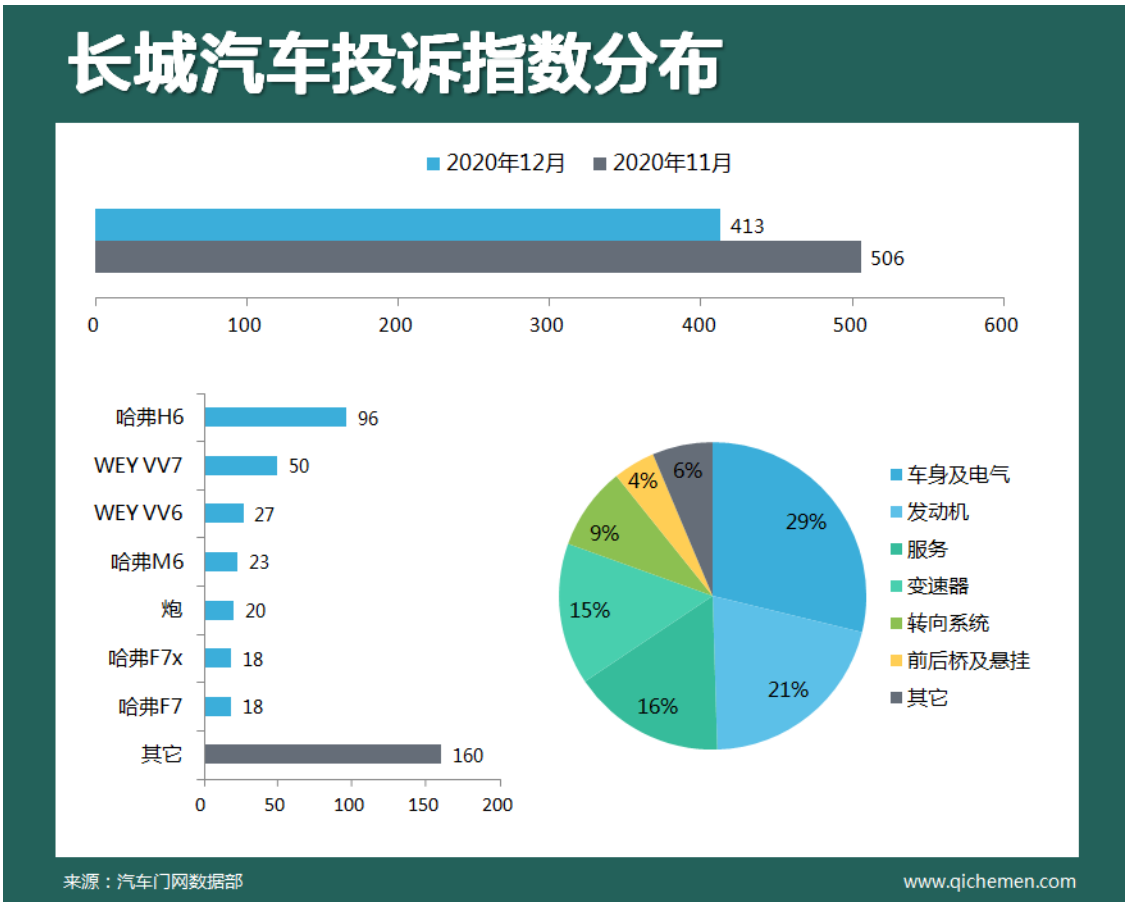
汽车质量投诉点评：吉利汽车本月投诉指数飙升至 625，多款车型投诉指数暴涨，其中博越、博瑞、帝豪三款车型投诉指数较为突出，大量帝豪车主吐槽车辆品控不行，生锈现象严重；另外，2020 款博越系统升级后 360 随动转向功能消失，2021 款博瑞车机系统无法更新，也引发车主集中投诉。



第四名：长城汽车　投诉指数 413

典型故障：胎压监测故障、车机互联故障、发动机异响

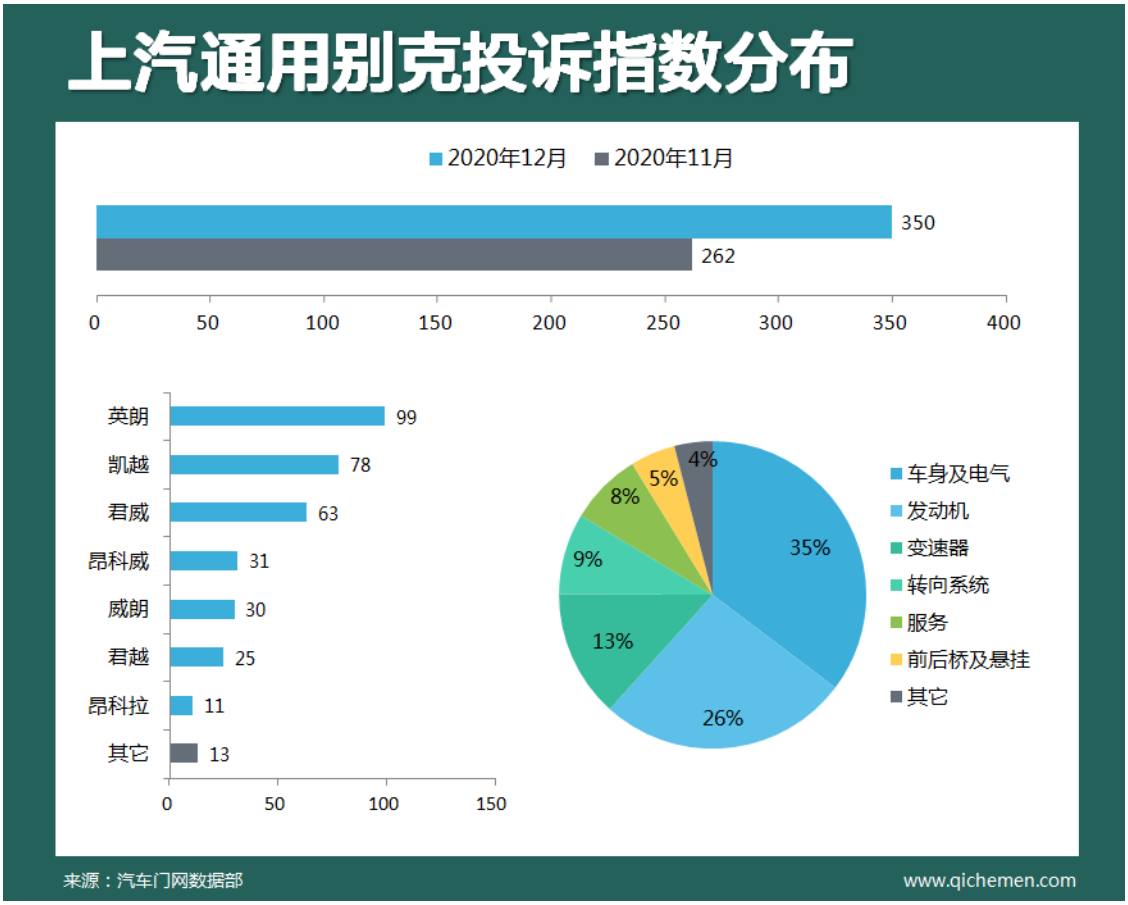
汽车质量投诉点评：本月长城汽车投诉指数略有下降，不过标杆车型哈弗 H6 不甘示弱，不仅是销量带头大哥投诉指数也不低，大量车主投诉发动机异响问题，此外 2021 款哈弗 H6 方向盘异响问题也很普遍；WEY 作为高端品牌表现同样不尽人意，WEY VV6 车机系统升级后功能缺失、WEY VV7 导航无法更新被大量车主投诉。



第五名：上汽通用别克　投诉指数 350

典型故障：中控仪表台开裂、发动机异响抖动

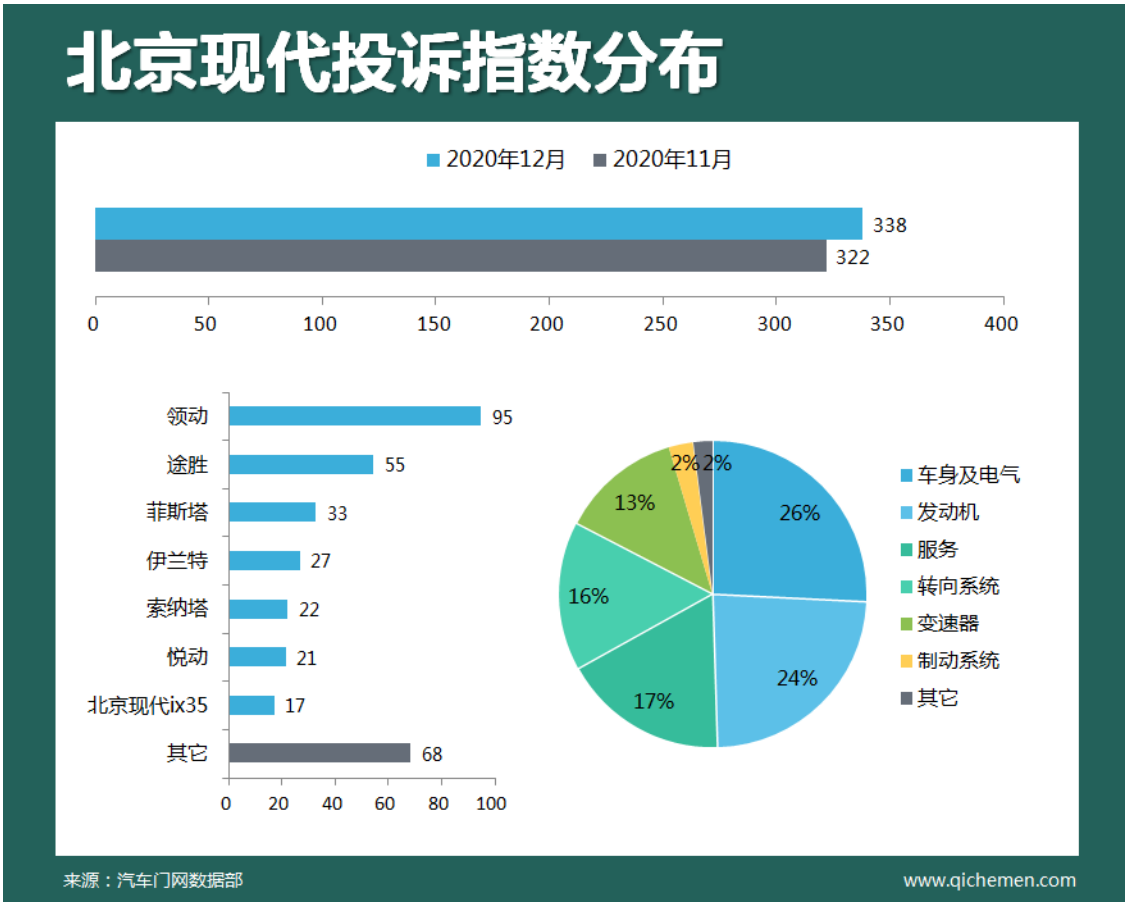
汽车质量投诉点评：上汽通用别克旗下英朗和君威的投诉占比较高，其中发动机冷启动异响抖动问题成为投诉重点；此外，老款凯越仪表盘脱胶开裂问题至今仍有众多车主投诉，大有通用不亡投诉不黄的趋势。



第六名：北京现代　投诉指数 338

典型故障：转向卡滞异响、无法启动、车内异响

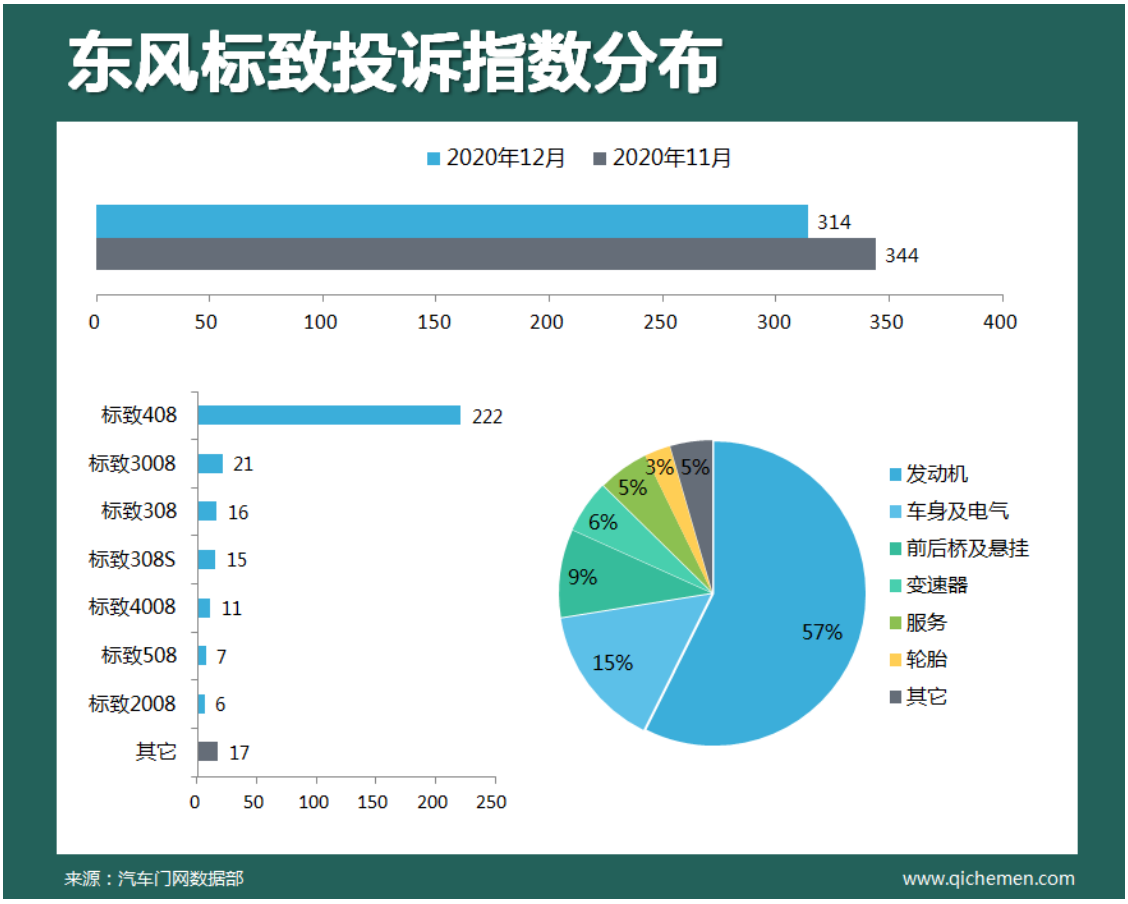
汽车质量投诉点评：北京现代本月投诉指数有所上涨，为 338，其中领动、途胜两款车型投诉最多，问题集中在车身及电气、发动机、服务层面上；需要注意的是，北京现代多款车型出现转向卡滞异响情况，最新上市的伊兰特也深陷其中，这让销量新星背后危机重重。



第七名：东风标致　　投诉指数 314

典型故障：发动机烧机油、减震器异响

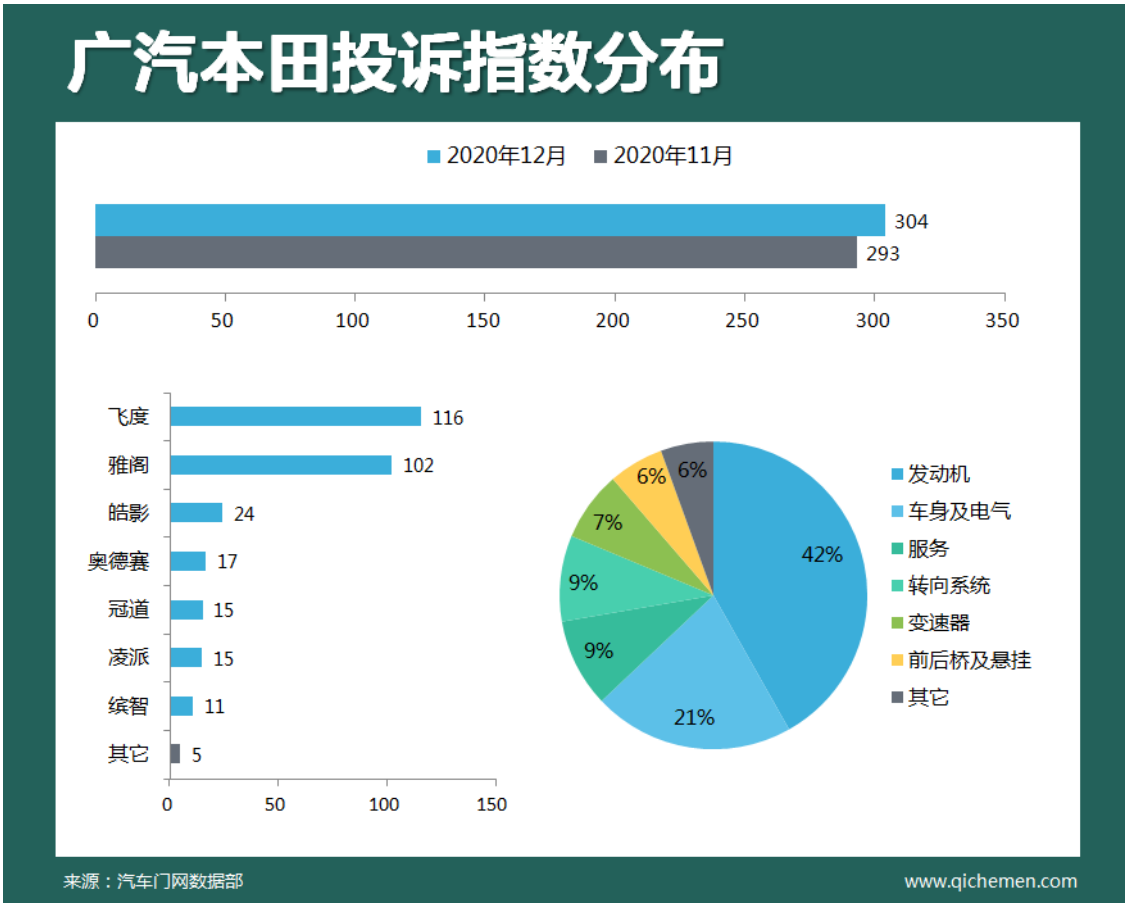
汽车质量投诉点评：作为投诉榜单常客，东风标致重点投诉车型依旧是标致 408，其中发动机烧机油、减震器异响问题成为投诉重灾区；值得一提的是，东风标致旗下多款车型均出现发动机烧机油问题， 虽然厂家已经进行过召回处理但仍面临两个问题，一是召回方案效果不佳，二是召回范围不全面。



第八名：广汽本田　投诉指数 304

典型故障：发动机冷启动异响、机油增多、车身生锈

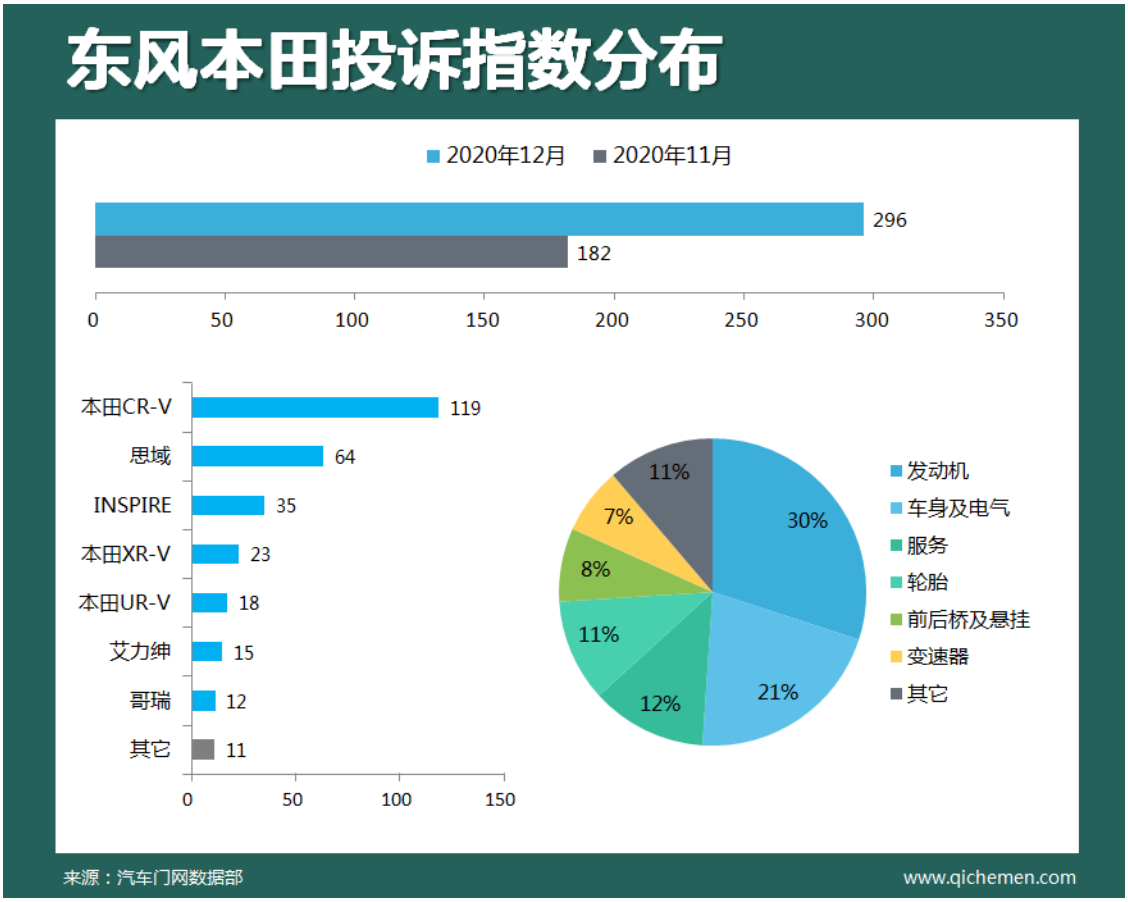
汽车质量投诉点评：广汽本田本月投诉指数较上月微增 3.75%至 304，飞度、雅阁成为主要贡献车型，发动机和车身及电气层面问题最突出；飞度冷启动异响问题已经持续多年，至今没有有效解决方案，B 级市场明星车型雅阁方向盘卡滞、后轮吃胎偏磨问题突出；另外，旗下车型车身生锈也十分普遍。



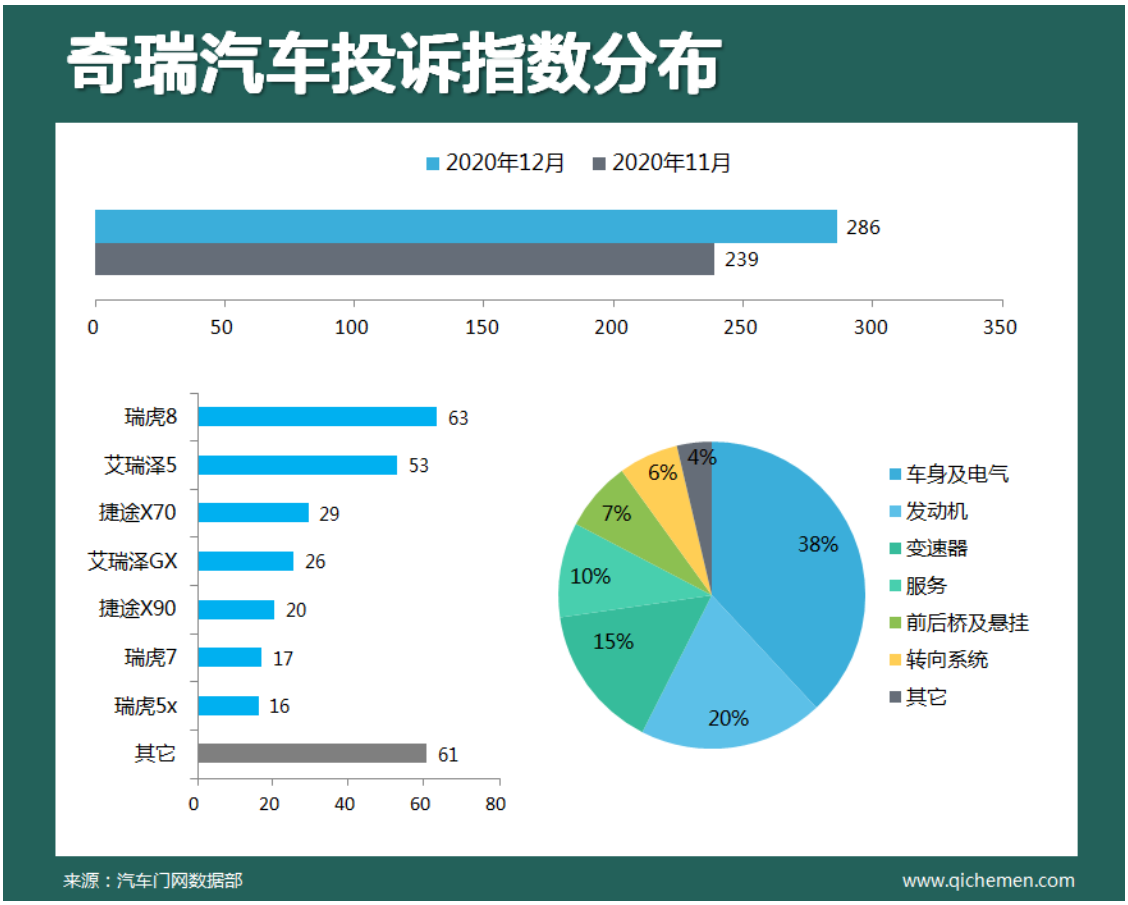
第九名：东风本田　投诉指数 296

典型故障：机油增多、轮胎起皮开裂

汽车质量投诉点评：本田 CR-V、思域的力挺让东风本田投诉指数大涨 62.64%，回归车企榜单 TOP10；进入冬季不少 2021 款本田 CR-V 车主吐槽，发动机机油增多问题难解；思域顽症依旧是优科豪马轮胎掉皮开裂问题，多出现在 2019 款车型中。



第十名：奇瑞汽车　　投诉指数 286

典型故障：车身生锈、发动机抖动

汽车质量投诉点评：作为自主品牌老大哥，奇瑞汽车旗下产品工艺一直被消费者吐槽，车身生锈问题依旧是奇瑞汽车投诉的主旋律；其中艾瑞泽 5 车身生锈问题最为严重，该款车型还存在发动机抖动现象；此外，瑞虎 8 在部件品控及发动机层面也难令车主满意。